

УДК 316.354.2

ПРОСТРАНСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ КАК ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ ПОЛЕ ВИЗУАЛЬНОЙ СОЦИОЛОГИИ

Кавеев Тимур Наилевич

аспирант кафедры общей и этнической социологии

Казанский федеральный университет, г. Казань

E-mail: kaveev.timur@yandex.ru

SPACE OF STATE SERVICE AS RESEARCH FIELD OF VISUAL SOCIOLOGY

*Kaveev Timur Naileevich, post-graduate
student, Kazan Federal University, Kazan*

АННОТАЦИЯ

В статье дается социологический анализ физического пространства сферы государственных услуг. На материалах исследования муниципальных организаций г. Казани показано пространственное доминирование агента (государственных служащих) над принципалом (населением), формирующее у последнего представление о роли «подданных» в государственной системе.

ABSTRACT

The article presents a sociological analysis of the physical space of government services. It is shown by data for study of municipal organizations of Kazan the spatial dominance of agent (civil servants) over the principal (the population), that forms latter's vision about "vassal's" role in the government system.

Ключевые слова: государственные услуги, принципал-агентская теория, визуальная социология, социальное пространство, физическое пространство.

Keywords: government services, principal-agency theory, visual sociology, social space, physical space.

Поле государственных услуг представляет обширное пространство для исследований, и зачастую эти исследования посвящены оценке населением качества получаемых услуг. Однако визуальная социология открывает в этой сфере принципиально новые возможности для исследователя. Разработка и реализация концепции клиентоориентированного государства остается в российской действительности острой и нерешенной проблемой, частным отражением которой является организация физического пространства территории, где населению предоставляются государственные услуги. Анализ физического пространства дает представление о действительном положении получателей услуг, что трудно измерить опросами общественного мнения.

Исходным пунктом настоящего исследования является постановка проблемы о проникновении символических форм социального пространства в физическое. При таком подходе к анализу пространства государственных услуг уместно начать его с рассмотрения концепции социального и физического пространства французского социолога П. Бурдьё. Физическое и социальное пространство, по П. Бурдьё, тесно взаимосвязаны между собой, поскольку люди, будучи одновременно биологическими существами, которые «помещаются» в определенном пространстве, и социальными агентами, вступающими в отношения, одновременно существуют в обоих этих пространствах. Социальное пространство рассматривается как совокупность разнообразных социальных полей, в которых агенты могут занимать определенные позиции. Эти позиции, данные через распределение различных видов капитала (экономического, культурного, социального, символического [3, с. 60-74]), определяют социальный статус агента в социальном пространстве. Ключевым является тезис П. Бурдьё о том, что социальное пространство всегда стремится выразиться в физическом пространстве.

Сферу государственных услуг, таким образом, можно понимать как особое поле (или субполе): агенты в этом поле могут занимать определенные позиции, как в физическом, так и в социальном смысле. Агенты действуют в этом поле, как и в любом другом – то есть постоянно соотносят свои практики с логикой поля, с существующими в нем правилами.

Что касается самих агентов, то в любом поле существуют как индивидуальные, так и институциональные агенты. Потребители государственных услуг обыкновенно представлены индивидуальными агентами, т.е. людьми. Сами учреждения могут пониматься как институциональные агенты, действующие через нанятых работников. Институциональные агенты, предоставляющие услуги, располагают определенной властью и ресурсами, следовательно, действующие от их лица служащие автоматически приобретают данную власть и ресурсы и распоряжаются ими в соответствии с правилами поля.

Следует остановиться и на формах капитала, которыми обладают институциональные агенты в лице учреждений по предоставлению государственных услуг. В первую очередь, это экономический капитал. Учреждения обладают материальными ресурсами, которыми наделяет их государство, а если быть точнее – они обладают им постольку, поскольку государство обладает властью изъятия и перераспределения экономических ресурсов населения. Сфера государственных услуг, таким образом, выступает как инструмент государства. Во-вторых, это информационный капитал. Государство через учреждения государственных услуг накапливает, обрабатывает и перераспределяет не только материальные ресурсы, но и информацию. В-третьих, государство и его учреждения обладают огромным символическим капиталом, оно располагает «средствами навязывания и внушения устойчивых принципов видения и деления» [1]. Через учреждения оно реализует это деление: так, например, органы социальной защиты устанавливают принципы выделения «незащищенных» групп населения, и только государство имеет право определять критерии для попадания в эту группу.

В поле государственных услуг происходит встреча спроса на эти услуги со стороны потребителей – индивидуальных агентов и предложения со стороны институциональных агентов – учреждений.

Так, пространство позиций разделяется на главенствующие или доминирующие, которые могут заставить работать конкретное поле для достижения своих интересов, и противоборствующие им, выдвигающие противоположные требования, подчиненные позиции. Субполе государственных услуг здесь работает по аналогии всего поля государства в целом. Граждане

выбирают лидера, который будет выполнять поставленные перед ним задачи в интересах граждан. Однако, несмотря на то, что лидер (в лице министерств и ведомств) находится в подчиненном положении, то есть работает на получателей услуг, он тем временем занимает доминирующее положение в этом поле и может распоряжаться переданными ему ресурсами в виде различных видов капитала по своему усмотрению.

В поле государственных услуг работают механизмы дисциплины. Мыслительная и телесная дисциплины практикуются во всех органах власти и ведомствах, и органы, оказывающие государственные услуги, не исключение. Решение любой задачи, будь то оплата счетов, получение особых справок или разрешений, заранее задается соответствующим министерством. Телесные дисциплины выражаются в разделении помещения на зоны для посетителей и сотрудников – кабинки, отдельные кабинеты, застекленные окошки и т.д. Через такие базовые принципы абсолютной классификации и формируется навязанное представление о роли «подданных» в государственной системе. П. Бурдьё использует понятие «пространственных прибылей» или «прибылей локализации», связанных с нахождением рядом желаемыми вещами (благами, услугами, оснащением) и агентами, либо вдали от нежелательных, с властью над пространством и временем, габаритами обладаемого [2, с. 45]. Служащие сферы государственных услуг обладают этими пространственными прибылями, само пространство организовано таким образом, чтобы подчеркнуть их исключительное положение, ограждающее их от потребителей услуг.

Если опираться на идеи, изложенные П. Бурдьё в его анализе государства, то очевидно, что сфера государственных услуг всей своей организацией и функционированием отвечает цели внушить определенное видение государства как структуры, имеющей неограниченную власть над индивидами.

Для описания отношений, возникающих в поле государственных услуг между населением и государственными учреждениями в лице их работников, мы будем использовать термины принципал-агентской модели. Она предполагает наличие двух действующих лиц: принципала и агента. Принципал, обладая различными видами капитала (экономический, социальный, символический), ставит перед собой определенные цели, для достижения которых пользуется

услугами агента, передавая ему часть своих ресурсов. Агент же обязуется использовать переданные ему принципалом средства только для выполнения перечисленных задач. Таким образом, под принципалом понимается население, передающее ресурсы агенту – государственным и муниципальным учреждениям – для достижения социально значимых целей. Однако агент может располагать собственными целями и использовать ресурсы принципала в собственных интересах, вступающих в противоречие с интересами принципала [4]. В поле государственных услуг в лице министерств и ведомств формируются фоновые практики, в ходе которых принципал (население) теряет свойства нанимателя услуг, а агент (государственные организации) встает на позиции руководителя в производстве услуги. Отношения принципала и агента приобретают латентно авторитарный характер, что находит выражение в обустройстве физического пространства.

В рамках эмпирического исследования поля государственных услуг был проведен анализ организации физического пространства государственных и муниципальных организаций г. Казани. Республика Татарстан позиционирует себя как лидер по внедрению «Электронного правительства». «Электронное правительство» определяется как «стратегически важная ветвь IT-технологий, направленная на то, чтобы минимизировать контакт между пользователем и работниками социальных и правительственных служб» [5]. Таким образом, представляет интерес то, как поле государственных услуг функционирует в условиях модернизации этой сферы.

В качестве объекта анализа выступили ведомства и государственные организации, отобранные по показателям популярности:

- Федеральная миграционная служба;
- Министерство внутренних дел;
- Пенсионный фонд;
- Федеральная налоговая служба;
- Министерство труда и социальной защиты;
- Управление федеральной регистрационной службы;
- Федеральная служба судебных приставов.

Предметом исследования стала обстановка физического пространства ведомств, искусственно создаваемые дискомфортные условия получателей услуг – принципалов и аналогичные им условия работы агентов. Важным фактором к тому же является положение тел в пространстве – то, в каких позах находятся принципал и агент во время взаимодействия, в ожидании своей очереди и т. п. Поэтому наблюдение объекта проходило по двум критериям: 1) оценка комфортабельности для принципалов – получателей услуг; 2) условия работы агентов исследуемой организации. По каждому выделяются схожие индикаторы – численность людей на определенном пространстве, положения тел, описание рабочего места агента и места ожидания для принципала, доступность физическая (наличие пандусов, парковочных мест, туалетов) и доступность информационная (разборчивый текст объявлений, наличие указателей).

Анализ физического пространства в учреждениях г. Казани, предоставляющих государственные услуги, подтверждает гипотезу о пространственном превосходстве агента над принципалом, однако существуют и исключения. Формирование обстановки зависит от совокупности различных типов капитала, которыми владеет принципал. Так, в Госавтоинспекции наблюдается авторитарный стиль работы, жесткий контроль (объявление фамилий по громкоговорителю как один из элементов). Приватность и изоляция пространства агента как практики формирования обстановки характерны для учреждений, осуществляющих налоговые сборы и штрафы за административные правонарушения. Пространство принципала здесь строго ограничено, акцент во взаимодействии двух сторон делается на обязанностях принципала (например, необходимость выплаты штрафа), решающей стороной всегда выступает агент. Символический капитал сотрудника организации, наделенного властью, подчеркивает его униформа. Она также играет роль в разделении пространства на территорию посетителя и территорию служащего, формируя социальную дистанцию между ними. Несмотря на то, что принципалы являются фактическими нанимателями агентов, представители ведомств МВД на примере Госавтоинспекции занимают более высокое положение в социальном пространстве поля государственных услуг.

Обустройство физического пространства отделения Федеральной службы судебных приставов задает поведенческие стратегии в этом поле. Специфика учреждений этого типа предполагает особый характер взаимоотношения двух сторон – нарушителя и лица, осуществляющего контроль. Помещения для персонала поддерживают стратегию маркирования территории с помощью табличек «Вход только для персонала», «Посторонним вход запрещен». Отсутствуют пандусы, для посетителей отведена лишь четверть всего имеющегося пространства, приватное пространство сведено к минимуму.

Полной противоположностью учреждений такого типа выступают отделения Пенсионного Фонда, работающие одновременно в интересах соблюдения целей принципала и не нарушающие зону комфорта агента в лице сотрудников. Отделение демонстрирует как физическую, так и информационную доступность для посетителей (входы оборудованы пандусами с надлежащим углом наклона, на стенах присутствуют стенды с актуальной информацией на русском и татарском языках). В свободном доступе для посетителей находятся розетки, туалет, нет недостатка в сидениях. Несмотря на то, что в момент наблюдения не работал терминал электронной очереди, благодаря работе администратора очередь была равномерно распределена по кабинетам. У персонала есть свое помещение для отдыха, которое находится вне зоны видимости посетителей. Таким образом, ситуация в отделениях Пенсионного Фонда представляет собой удачную организацию физического пространства, где и агент, и принципал не доминируют в пространственном смысле.

Инспекция Федеральной налоговой службы, напротив, представляет собой пример схожего стесненного положения как принципала, так и агента. В дискомфортных условиях находятся и сотрудники, и посетители; мыслительная и телесная дисциплинирующие практики, описанные П. Бурдье как свойственные государственному аппарату, здесь проявляются ко всем находящимся в помещении. Пандус на входе присутствует, однако упирается в стену, значительная часть помещения занята посторонними предметами: сломанной мебелью и списанной техникой. Прием граждан осуществляется через узкие окошки, находящиеся значительно ниже уровня лица посетителей, вынуждая их становиться в сгорбленное, «просящее» положение. Сидения для ожидания не

используются, поскольку находятся в другом крыле, напротив кабинетов, которые не занимаются приемом граждан. Некомфортабельные условия затрагивают и сотрудников службы: часть помещения для работы завалена макулатурой и коробками, в плачевном состоянии находится туалет для персонала, этаж, отведенный для сотрудников, имеет узкие коридоры со сложенными у стен бумагами. В инспекции находят выражение интересующие нас внутренние элементы давления на позицию принципала в социальном пространстве. Однако нельзя говорить о том, что источниками этого давления являются агенты – работники инспекции, поскольку они также испытывают дискомфорт.

В целом специфика оказываемых услуг в том или ином учреждении определяет позицию принципала в пространстве изучаемого поля государственных услуг. Его положение всегда менее комфортно в учреждениях, связанных с его обязанностями (налоги и санкции государства), и более комфортно там, где реализуются его права (например, Пенсионный Фонд). Позиция же агента не так сильно коррелирует со спецификой оказываемых в учреждении услуг и в целом всегда более выигрышна по сравнению с положением принципала.

Физическое пространство в учреждениях, оказывающих государственные услуги, – обширный источник социальной информации, который делает анализ этой сферы более глубоким и разносторонним.

Список литературы:

1. Бурдье П. Дух государства: генезис и структура бюрократического поля. URL: <http://sociologos.net/bourdieu-duh-gosudarstva> (15.02.2015).
2. Бурдье П. Социология политики: Пер. с фр. Н.А. Шматко / Сост., общ. ред. и предисл. Н.А.Шматко./ — М.: Socio-Logos, 1993. — 336 с.
3. Бурдье П. Формы капитала // Экономическая социология. — 2002. — Т.3. — №5. — С.60-74.
4. Сатаров Г. Л. Коррупция: нетрадиционный взгляд. Коррупционные отношения: агентская модель и смежные подходы. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/01/11/1214866960/Satarov.pdf> (15.02.2015).
5. Государственные услуги республики Татарстан – портал госуслуг. URL: <http://www.kakzhe.net/gosorgany/uslugi-tatar-ru> (15.02.2015).